



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2016-2022年中国呼叫中心市场 分析及投资策略研究报告

# 一、调研说明

《2016-2022年中国呼叫中心市场分析及投资策略研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/277060.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、摘要、目录、图表

呼叫中心起源于20世纪70年代的美国，自产生之日起，呼叫中心经历了两次重大的革命性转变：一是从原始的热线呼入模式，转变为基于CATI技术的自动应答模式；二是基于传统TDM模式向IP模式的转变、以及传统语音通信向运用多媒体技术的转变等。经过30多年的发展，呼叫中心在发达国家已经发展成为一个与零售业、电信业、娱乐业、旅游业等并行的一大产业。在呼叫业务迅猛发展的进程中，形成了诸如美国Avaya公司、美国SITEL公司、美国SYKES公司、美国Convergys、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（arvatosystems）、日本大宇宙（transcosmos）株式会社、韩国三星数据系统（SDS）公司、中国香港电讯盈科有限公司、菲律宾eTelecare公司等呼叫行业的巨头，引领着呼叫产业的发展。全球呼叫中心行业市场主要由三大部分组成，即外包服务、建设费用（包括软硬件、系统集成和服务）和咨询服务。其中外包服务的交易额最大，占到整个市场收入的2/3。

据统计：2010年全球呼叫中心行业收入总额为1950亿美元，当中欧洲和北美地区呼叫中心产业收入超过1610亿美元，占全球80%以上的市场份额。

2013年全球呼叫中心行业收入达到2420亿美元，收入同比增长7.1%，预计2020年全球呼叫中心行业收入将达到3700亿美元，行业规模年均增速超过6%。2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

年份	市场规模：亿美元	同比增长
2010年	1950	&mdash;&mdash;
2011年	2100	7.7%
2012年	2260	7.6%
2013年	2420	7.1%
2014年	2590	7.0%
2015年	2770	6.9%
2016年	2950	6.5%
2017年	3160	7.1%
2018年	3345	5.9%
2019年	3524	5.4%
2020年	3700	5.0%

资料来源：艾凯咨询网整理

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

### 第一章、2015年全球呼叫中心市场概述 1

（一）市场规模与增长 1

（二）基本特点 2

（三）主要国家与地区 3

- 1、美国 3
- 2、欧洲 4
- 3、日本 5
- 4、亚太（不含日本） 6

## 第二章、2015年中国呼叫中心市场概述 10

### （一）市场规模与增长 10

中国呼叫中心产业从上个世纪90年代中期开始，经过十多年的发展，已经初具规模。截止2013年末，中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额，国内呼叫中心坐席规模达到70万。2014年末中国呼叫中心市场投资达到1000亿以上人民币，坐席规模突破80万。 2006-2014年我国呼叫中心坐席规模统计（万） 数据来源：中国通信企业协会 艾凯咨询网整理

1998年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的服务领域。1998年以后，随着中国电信业的增长，呼叫中心作为客户服务的重要服务手段越来越引起运营商的重视，2000年至2004年是中国呼叫中心的快速发展的三年。自2005年以后中国呼叫中心的发展进入成熟期，坐席的增长速度放缓，但近两三年来，受国家政策驱动，以及国内经济大环境的高速增长所推动，行业迎来新的发展机遇，投资规模快速扩大。

2011年，中国呼叫中心产业累计投资规模达到701亿元，2012年为826亿元。截至2013年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额。 2006-2014年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元） 数据来源：中国通信企业协会 艾凯咨询网整理

2007年中国呼叫中心行业销售市场规模约40亿元，到2013年我国呼叫中心行业销售市场规模约366亿元，近几年我国呼叫中心行业销售市场规模如下图所示： 2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元） 数据来源：艾凯咨询网整理 2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元） 数据来源：艾凯咨询网整理

### （二）基本特点 12

### （三）市场结构分析 13

### （四）品牌市场份额分析 14

## 第三章、市场影响因素分析 54

### （一）竞争格局 54

### （二）市场驱动力 56

### （三）阻碍因素 57

## 第四章、2014-2015年中国呼叫中心市场趋势分析 60

（一）产品与技术 60

（二）价格 62

（三）渠道 64

（四）服务 68

## 第五章、2016-2022年中国呼叫中心市场发展预测 72

（一）2016-2022年中国呼叫中心市场规模预测 72

（二）2016-2022年中国呼叫中心市场结构预测 73

1、产品结构 73

2、区域结构 74

3、垂直结构 74

4、平行结构 75

## 第六章、中国呼叫中心市场竞争分析 77

（一）整体竞争格局 77

1、现有厂商间竞争 77

2、潜在进入者 78

（二）重点厂商竞争策略分析 78

1、AVAYA 78

2、阿尔卡特朗讯 79

3、中国三大呼叫运营商 81

4、400呼叫中心 107

5、800呼叫中心 111

图表目录：

图表：2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

图表：2015年全球呼叫中心收入区域分布格局

图表：2010-2015年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表：2010-2015年美国呼叫中心行业收入走势图

图表：2015年全球呼叫中心产业收入分布格局（按国家）

图表：2010-2015年欧洲地区呼叫中心行业收入走势图  
图表：2010-2015年日本地区呼叫中心行业收入走势图  
图表：2010-2015年亚太地区（不含日本）呼叫中心行业收入走势图  
图表：2012-2015年菲律宾呼叫中心市场规模（万人，亿美元）  
图表：印度呼叫中心行业分布  
图表：印度呼叫中心业务功能分布  
图表：2006-2015年我国呼叫中心坐席规模统计（万）  
图表：2006-2015年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）  
图表：2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元）  
图表：2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元）  
图表：2015年中国呼叫中心业务种类分布  
图表：2015年中国呼叫中心系统厂商品牌市场份额  
图表：2013-2015年我国呼叫中心行业设备品牌关注格局  
图表：讯鸟软件发展历程  
图表：讯鸟软件公司产品及服务  
图表：讯鸟成功案例介绍  
图表：北京合力亿捷科技股份有限公司发展历程  
图表：合力亿捷产品及服务  
图表：北京合力亿捷科技股份有限公司典型合作对象  
图表：深圳市友邻通讯设备有限公司产品及服务一览  
图表：北京天润融通科技有限公司业务分部  
图表：北京天润融通科技有限公司主要产品简介  
图表：服务型呼叫中心功能简介  
图表：电销型呼叫中心功能简介  
图表：第一线产品及服务

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/277060.html>

## 三、研究方法

### 1、系统分析方法

- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

## 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;  
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;  
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;  
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。